



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital  
de El Porvenir, Trujillo año 2016.

---

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

#### **AUTOR**

Caballero Noriega, Andrés Rosario

#### **ASESORES**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

Mg. Alan Enrique García Gutti

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2016

## **Página del jurado**

---

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva  
Presidente

---

Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol  
Secretario

---

Segundo Vergara Castillo  
Vocal

## **Dedicatoria**

En el trayecto de la vida académica la cual desempeñamos como estudiantes, con el transcurrir del tiempo, somos testigos de cómo el esfuerzo y la dedicación van tomando una dirección, una meta, forjando y encaminando nuestro destino, siendo el puente para lograr nuestros más anhelados propósitos en nuestra vida profesional.

Por lo tanto, la presente investigación se la dedico a Dios, por darme las fuerzas para seguir adelante, a mis padres Joaquín y Julia por inculcarme los valores, las cuales guían mi camino personal y profesional, a mis hermanos por los consejos brindados, por su amor y apoyo incondicional.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por brindarme los conocimientos necesarios a lo largo de la carrera profesional.

A los compañeros y amigos por el tiempo compartido, por ser parte esencial en esta linda y grata experiencia...

Para todos aquellos mi más profunda gratitud.

## **Agradecimiento**

Haciendo un reconocimiento especial a Dios, por su gracia y voluntad de darme las fuerzas para poder seguir adelante en este camino.

A mis padres Julia y Joaquín por inculcarme los valores necesarios los cuales guían mi camino personal y profesional por su amor y comprensión.

A mis hermanos Giovanna, Omar y Diana Caballero por su afecto y apoyo incondicional, y a toda mi familia en general por los consejos brindados hacia mi persona.

Así como también un reconocimiento a los docentes de la Universidad César Vallejo, por brindarme los conocimientos necesarios adquiridos a lo largo de la carrera profesional.

A los compañeros y amigos por el tiempo compartido, por ser parte esencial en esta linda y grata experiencia...

### **Declaración de Autenticidad**

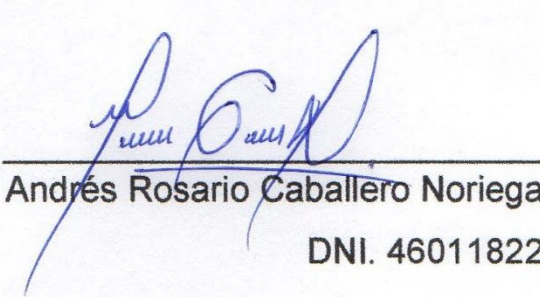
Yo Caballero Noriega, Andrés Rosario con DNI N° 46011822, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, diciembre del 2016



Andrés Rosario Caballero Noriega  
DNI. 46011822

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad Problemática .....	2
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	5
1.3.1. Calidad del servicio. ....	5
1.3.2. Satisfacción del usuario.....	8
1.3.3. Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.....	10
1.4. Formulación del problema .....	10
1.5. Justificación del estudio .....	11
1.6. Hipótesis.....	12
1.7. Objetivos.....	12
1.7.1. Objetivo General.....	12
1.7.2. Objetivos específicos.....	12
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>13</b>
2.1. Tipo de investigación .....	14
2.2. Diseño de investigación .....	14
2.3. Identificación de variables .....	14
2.3.1. Variables .....	14
2.4. Variables y operacionalización de variables .....	15
2.5. Población y muestra.....	17
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	18
2.7. Métodos de análisis de datos. ....	18

<b>III. RESULTADOS</b>	20
<b>3.1. Representación demográfica de los usuarios de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.</b>	21
<b>3.2. Grado de instrucción académica de los usuarios de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.</b>	22
<b>3.3. Calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.</b>	23
<b>3.4. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.</b>	25
<b>3.5. Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.</b>	26
<b>3.6. Contrastación de la hipótesis</b>	27
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	28
<b>V. CONCLUSIONES</b>	32
<b>VI.</b>	35
<b>RECOMENDACIONES</b>	35
<b>VII. PROPUESTA</b>	37
<b>Fundamentación:</b>	38
<b>7.1. Misión</b>	39
<b>7.2. Visión</b>	39
<b>7.3. Objetivo general</b>	39
<b>7.4. Objetivo específico.</b>	39
<b>Tabla 2.10.</b>	40
<i>Cronograma de actividades</i>	40
<b>Tabla 2.11.</b>	41
<i>Recursos y presupuesto</i>	41
<b>7.7. Desarrollo de la propuesta</b>	42
<b>7.8. Estrategias</b>	42
<b>7.9. Contenido de las actividades</b>	43
<b>7.9.1. Reunión del consejo Municipal – Elementos tangibles.</b>	43
<b>7.9.2. Empleabilidad de tecnologías de la información - Fiabilidad.</b>	44
<b>7.9.3. Reducir los tiempos en la entrega de los servicios – Capacidad de respuesta.</b>	44



7.9.4. Charlas formativas – Seguridad.....	45
7.9.5. Coordinación entre áreas de trabajo – Empatía.....	45
VIII. ....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	46
IX. ANEXOS .....	49

## **Resumen**

De acuerdo al objetivo general de la investigación el cual es Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. Se aplicó una encuesta tipo Likert dirigida hacia los pobladores del distrito, así mismo para el análisis y procesamiento de los resultados se empleó el software estadístico SPSS y Excel, con una muestra de 385 usuarios, Se llegó a determinar que existe relación directa entre las variables, calidad del servicio y la satisfacción del usuario está en un nivel medio, con el 57.40% de relación, mientras que con un nivel alto solo un 36.62% respectivamente.

Por consiguiente, en cuanto a la contratación de la hipótesis planteada, existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, se afirma que si existe relación directa entre las variables en estudio, empleando la correlación de Spearman, con un nivel de significancia del 5% arroja un valor de 0.906; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la Municipalidad Distrital de El Porvenir, mayor será la satisfacción hacia el usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos.

Por lo tanto se concluye que existe relación directa entre las variables estudiadas.

*Palabras clave:* Calidad, Servicio, Satisfacción, Usuario, Municipalidad.

## **Abstract**

According to the general objective of the research, which is to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction of the Municipality of El Porvenir, Trujillo, in 2016. A Likert-type survey was conducted for the residents of the district as well Same for the analysis and processing of the results was used statistical software SPSS and Excel, with a sample of 385 users, It was determined that there is direct relationship between the variables, quality of service and user satisfaction is at a medium level, With 57.40% of relation, while with a high level only 36.62% respectively.

Therefore, regarding the contracting of the hypothesis, there is a direct relationship between the quality of service and user satisfaction of the Municipality of El Porvenir, Trujillo in 2016, it is stated that if there is a direct relationship between the variables under study , Using the Spearman correlation, with a level of significance of 5% yields a value of 0.906; le the higher quality of service provided by the Municipality of El Porvenir, the greater the satisfaction towards the user, but if the municipality provides a lower quality service, the lower the satisfaction of the same.

Therefore, it is concluded that there is a direct relationship between the studied variables.

*Keywords:* Quality, Service, Satisfaction, User, Municipality.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad Problemática**

Según el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la municipalidad Distrital de El Porvenir, respecto a su análisis FODA interno, en el aspecto político administrativo organizativo, presenta las siguientes debilidades:

- a. Falta motivar a otras dependencias públicas que instalen sus oficinas como Fiscalía, Banco de la Nación, Bomberos, etc.
- b. Inadecuado sistemas y procesos municipales por encontrarse desfasados y engorrosos.
- c. Limitadas posibilidades de realizar cambios por la frondosa normatividad vigente.
- d. Falta implementar un sistema de información Gerencial que permite optimizar la toma de decisiones. Público y otros dispositivos de autoridad que prohíben el nombramiento de personal. Cobertura de plazas o ascensos entre otros.

## **1.2. Trabajos previos**

A continuación se mencionan algunos artículos de investigación científica, las cuales dan soporte al tema en estudio.

Según Urbina (2014) la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa Corporación Norte SAC. Tesis para obtener el grado de licenciado en administración, Perú con el objetivo de determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la Empresa Corporación Norte SAC – ciudad Trujillo 2014. Se aplicó una encuesta a una muestra de 227 personas Concluye lo siguiente.

“Con respecto a la satisfacción de los clientes de la empresa, los resultados obtenidos indican que el nivel total de satisfacción ponderada es de 75.5% ubicándose en un nivel medio de satisfacción” (p. 77).

Según Peña (2014) Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. Artículo de investigación, España, con el objetivo de conocer la calidad de la atención a partir de la satisfacción percibida por los usuarios/as del CMSS de Delicias, del Ayuntamiento de Zaragoza como medida de calidad del servicio, se aplicó un cuestionario a una muestra de 212 personas concluyendo que.

Los resultados desde un punto de vista global nos indican que no existen grandes diferencias entre las distintas dimensiones de calidad percibida que hemos medido. Si bien las tres dimensiones más altamente valoradas podríamos afirmar que están estrechamente vinculadas y que, a efectos de estudio, son importantes: seguridad, confianza y empatía (...). Las peor valoradas, por parte de los usuarios, han sido las ajenas a la labor del

profesional, los elementos tangibles en cuanto a la apariencia de las instalaciones (materiales de comunicaciones, etc.) y la capacidad de respuesta que son aquellas variables que miden la rapidez con que se realiza el servicio entre otras (p.123).

Gutiérrez, Vázquez y Cuesta (2010) valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. Artículo de investigación, Colombia, con la finalidad de evaluar los componentes determinantes de la calidad del servicio público apreciado por los ciudadanos, y la repercusión sobre su satisfacción y credibilidad, empleando como metodología a la estadística correlacional, aplicaron un cuestionario a una muestra de 400 personas, con un análisis de tipo exploratorio, concluyen lo siguiente.

El determinante de una buena percepción de la calidad se basa en los trabajadores, por medio de sus conocimientos sobre los procedimientos, su amabilidad y el análisis de la situación personal, del individuo que tienen delante pueden hacer variar de forma muy significativa la satisfacción del cliente público. (...). La calidad, a través de la satisfacción, tiene a influir de manera muy sólida sobre la satisfacción, por lo tanto el dar con la determinación de sus factores apoya en la mejora de los servicios públicos mediante la actualización de estos, basándose en la opinión de los ciudadanos (pp. 153-154).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Las definiciones presentes en la investigación dan sustento al desarrollo de la misma, entre las cuales se citan a los siguientes autores:

#### **1.3.1. Calidad del servicio.**

##### **1.3.1.1. Definiciones.**

Camisón, Cruz y Gonzales (2007) la calidad del servicio viene dada debido a la semejanza existente entre el servicio esperado y el servicio percibido, la calidad de servicio determina el nivel en que las condiciones o requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras proyectar una impresión del servicio adquirido (p.193).

Por otro lado Miranda, Chamorro y Rubio (2007) la calidad del servicio es aquella la cual está canalizada en equilibrar o superar las expectativas que el usuario percibe del servicio. En este contexto la calidad del servicio es aquella quien justifica las expectativas del usuario, complace a sus exigencias como consumidor, ya que los únicos criterios a tomar en cuenta son los establecidos por el cliente (p.241).

Moyano, Bruque, Martínez y Maqueira (2011) manifiestan que la calidad del servicio explica el punto en el cual un bien o servicio tiene a satisfacer las exigencias del consumidor. (Citando a Buzzel y Gale 1987) la calidad en un bien o servicio es la apreciación que el consumidor concibe de estos. La industria elabora el bien o presta el servicio el cual es acogido por el cliente, quien tiene su propia percepción de la calidad del bien o servicio obtenido (p.180).



### **1.3.1.2. Dimensiones**

Según Miranda et al. (Citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2007, pp.242-243) establecen las siguientes dimensiones determinantes en la calidad del servicio:

**Accesibilidad.** Se refiere a la capacidad de la organización en cuanto a ser asequible y a facilitar la comunicación con el cliente. Por tal, es necesario para quienes estén en contacto con el cliente deban ser expresivos. Para incrementar esta accesibilidad muchas empresas cuentan con líneas de atención al cliente durante las 24 horas del día.

**Capacidad de respuesta.** Es aquí donde la organización debe contar con la disposición oportuna en cuanto a la atención, brindando un servicio eficiente por parte del personal. Por cuanto a si existiese algún error cometido, la empresa, debe reaccionar de la mejor manera posible, como consecuencia de ello dependerá el grado de apreciación que el cliente tenga de nuestra organización, de acuerdo a su percepción dependerá si el servicio ofrecido es considerado de calidad.

**Comprensión.** Se refiere al afán que tiene la organización por conocer al cliente, sus necesidades brindando una atención personalizada.

**Comunicación.** El lenguaje empleado por la organización debe ser clara y precisa, adecuándolo para cada tipo de cliente, así como también, prestar atención a sus dudas e inquietudes mostrando disposición para escucharle.

**Cortesía.** Comprendida por la atención, aprecio, respeto y simpatía del personal hacia el cliente. Un personal desagradable hará que la organización pierda clientes generando insatisfacción.

**Credibilidad.** Sinceridad y rectitud en el servicio prestado, confianza del cliente hacia el personal.

**Elementos tangibles.** Apariencia de las tanto como de las instalaciones como del personal. Así, por ejemplo, la limpieza en los uniformes de los

camareros de un restaurante causa una primera impresión fundamental de cara a la satisfacción de sus clientes.

**Fiabilidad.** Destreza con la cuenta el proveedor para ofrecer un servicio adecuado sin desaciertos, cumpliendo con sus responsabilidades pactadas.

**Profesionalidad.** Competencias, discernimientos y destrezas adecuados para efectuar el servicio.

**Seguridad.** Ausencia de amenazas, desgracias o desconfianza.

Así mismo Moyano et al. (2011, pp.182-183) las cinco dimensiones en la calidad son clasificadas como:

**Elementos tangibles.** Referido a elementos tangibles que pueden asociarse a un servicio intangible, tales como el aspecto de las instalaciones físicas, personas, materiales empleados en la comunicación, entre otros.

**Fiabilidad.** Habilidad para realizar la ejecución del servicio de acuerdo con lo establecido. En otras palabras, la capacidad de prestar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo acordado.

**Capacidad de respuesta.** Es la condición de la organización en suministrar un servicio rápido ante la petición de los clientes, por ejemplo, responder rápidamente a sus llamadas y requerimientos.

**Seguridad.** Competencias y atención manifestada por el personal y su capacidad para infundir credibilidad y seguridad. Relacionado con la profesionalidad y la cortesía.

**Empatía.** Comunicación y comprensión del cliente, que se manifiesta mediante la atención personalizada el cual es ofrecida por las empresas para con sus clientes.

### **1.3.1.3. Medición de la variable**

Según Vergara y Quesada (2011) En su artículo de investigación la variable se mide a través de un modelo de ecuaciones estructurales, dispuestos por Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry, (1985) quienes emplearon una escala de 22 ítems del SERVQUAL basados en sus cinco dimensiones, para medir la calidad del servicio (p.112).

Así mismo Gutiérrez et al (2010) en su artículo de investigación referente a la gestión pública gobiernos locales, en lo que refiere a la medición de la variable calidad del servicio, emplearon en su análisis el modelo de ecuaciones estructurales constituidas por sus diez dimensiones propuestas por Gronroos (p.144).

### **1.3.2. Satisfacción del usuario.**

#### **1.3.2.1. Definiciones.**

Los autores la definen de la siguiente manera.

Para Grande (2012) afirma que la satisfacción del cliente es el producto de comparar su apreciación de la utilidad obtenida con las expectativas que el consumidor tenía de adquirirlas. En tanto si la percepción supera su expectativa, se considerara satisfecho al cliente y se asignara valor agregado al servicio, pero al concordar ambas no coexistirá satisfacción, como consecuencia de recibir lo que esperaba. En cuanto si las percepciones son menores a sus expectativas se generara insatisfacción (p.345).

En tal sentido para Pérez (2007) la satisfacción representa la valoración del cliente en relación a una transacción establecida y a una práctica de compra, para después convertirse en una actitud general en torno al servicio adquirido. De acuerdo a las experiencias de satisfacción en relación con la prestación de otros servicios se transforma hacia una postura total a largo plazo en cuanto a la calidad y el servicio adquirido. En cuanto a si más positiva es la percepción del cliente sobre el servicio mayor será su satisfacción, en la disposición si esta retribuye a sus expectativas (pp. 29-30).

Por otro lado Kotler, (2001) la satisfacción del cliente depende de la función del desempeño percibido y de las expectativas que tenga el comprador. Si el desempeño se queda reducido ante las expectativas, generará insatisfacción en el cliente. Si el desempeño concuerda con las expectativas, este quedará satisfecho, si el desempeño sobrepasa las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.36)

### **1.3.3. Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.**

A continuación los siguientes autores relacionan las variables presentes en la investigación.

Como afirma Gutiérrez et al (2010) en cuanto a la relación que existe entre las variables, la calidad es una apreciación general del consumidor de un servicio, en cambio la satisfacción, no solo se apoya en la experiencia general, sino en el conglomerado de todas las experiencias, sean tanto antiguas como futuras (p.145).

Para Dharmaratne (citando a Cronin y Taylor, 2014) una controversia más ha examinado si la calidad del servicio es un precedente de la satisfacción, en cuanto a si esta puede ser alcanzable en el caso que existiese pérdida en la calidad, haciendo referencia a si las expectativas del individuo en un contexto dado son inferiores. Por lo dicho anteriormente se constituye a la calidad del servicio como un sólido vaticinador de la satisfacción del cliente (p.7).

## **1.4. Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016?

### 1.5. Justificación del estudio

De acuerdo con los fundamentos constituidos por Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.39-40) la presente investigación se justifica por:

- **Conveniencia.** La importancia de su elaboración permite conocer la problemática de los hechos o fenómenos que acontecen en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, las cuales son objetos de estudio, debido a que la información obtenida parte de una realidad en un tiempo específico definido (año, 2016).
- **Relevancia social.** La investigación en sí, contribuye en cierta medida a comprender la conformidad o satisfacción de los pobladores del Distrito, con respecto a la suministración de los servicios por parte de la entidad Municipal.
- **Implicaciones prácticas.** La problemática está relacionada con el plan estratégico y debilidades que presenta la municipalidad, ya que la investigación recoge la percepción que el ciudadano tiene de su organismo público.
- **Valor teórico.** Con los resultados obtenidos se contrastaran las variables en estudio, para que en investigaciones posteriores, estas, con fundamento científico puedan relacionarse con otras y proseguir en el campo de la investigación.
- **Utilidad metodológica.** Con el análisis de las variables se busca determinar la correlación existente en cuanto a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo, año 2016.

## **1.6. Hipótesis**

Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General.**

- Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

- Describir la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.
- Medir la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.
- Proponer la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.

## **II. MÉTODO**



## **II. Método**

### **2.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es Correlacional Descriptiva, debido a que se trata de relacionar las variables entre sí, describiendo sus principales dimensiones.

### **2.2. Diseño de investigación**

La presente investigación cuenta con un diseño no experimental, debido a la no existencia de manipulación entre las variables, las cuales se dan en un momento específico.

### **2.3. Identificación de variables**

#### **2.3.1. Variables**

- **Variable Independiente**  
Calidad del Servicio
- **Variable Dependiente**  
Satisfacción del Usuario

## 2.4. Variables y operacionalización de variables

Tabla 2.1.

*Calidad del servicio.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Calidad del Servicio</b>	Miranda, Chamorro y Rubio (2007) la calidad del servicio es aquella la cual está canalizada en equilibrar o superar las expectativas que el usuario percibe del servicio. En este contexto la calidad del servicio es aquella quien justifica las expectativas del usuario, complace a sus exigencias como consumidor, ya que los únicos criterios a tomar en cuenta son los establecidos por el cliente (p.241).	Se midió mediante la aplicación de un cuestionario adaptado del artículo de investigación, elaborado por, Peña (2014, adaptada de Parasuraman, Zithaml y Berry, 1988), España.	Elementos tangibles	Instalaciones Aspecto de los trabajadores Aspecto de los Equipos	Ordinal
			Fiabilidad	Instalaciones seguras	
				Percepción del servicio recibido	
				Comunicación precisa	
			Capacidad de Respuesta	Información oportuna	
				Disponibilidad del personal	
				Información apropiada del servicio	
			Seguridad	Comportamiento confiable de los trabajadores	
				Personal calificado	
				Comprensión del usuario	
			Empatía	Atención personalizada	
				Horarios de atención flexibles Comprensión de necesidades	

*Nota:* Operacionalización de la variable calidad del servicio.

Tabla 2.2.  
Satisfacción del Usuario.

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Satisfacción del Usuario</b>	Para Grande (2012) indica que la satisfacción del cliente es el producto de comparar su apreciación de la utilidad obtenida con las expectativas que el consumidor tenía de adquirirlos (...), (p.345).	La variable satisfacción del usuario se midió a través la aplicación de un cuestionario, la cual se administró a los usuarios de la municipalidad del distrito de El Porvenir, Trujillo.	Elementos tangibles	Percepción de los elementos físicos	Ordinal
			Fiabilidad	Percepción del servicio	
			Capacidad de respuesta	Percepción en cuanto a la comunicación	
			Seguridad	Percepción del profesionalismo de los trabajadores	
			Empatía	Percepción de la atención recibida	

*Nota:* Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.

## 2.5. Población y muestra

### 2.5.1. Población

Para la delimitación de la muestra en la presente investigación, se aplicó la siguiente formula estadística, (desconociendo el tamaño de la población).

### 2.5.2. Muestra

$$n = \frac{Z^2 \times P \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 384.16 = 385 \text{ Pobladores}$$

Donde

- $n$  = Magnitud, muestra 385 pobladores.
- $z$  = Nivel de significancia, 95% = 1.96, de acuerdo a la tabla de distribución normal estándar.
- $P$  = 0.50 probabilidad de éxito, o proporción esperada.
- $q$  =  $1 - P$  (0.50) = 0.50, proporción de fracaso.
- $e$  = 5%, error de estimación.

## 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica e instrumentos que se emplearon en la investigación fueron

- **Técnica empleada.** Encuesta
- **Instrumento.** Para la variable calidad del servicio se empleó el cuestionario adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988) escala basada en sus cinco dimensiones.  
Para la variable satisfacción del usuario se elaboró el cuestionario tomando las cinco dimensiones de la primera variable (calidad del servicio).
- **Validez.** El instrumento empleado para la recolección de datos fue validado por el Mg. Alan Enrique García Gutti.
- **Confiabilidad.** Para la confiabilidad de las dos variables en estudio, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arroja un resultado fiable del instrumento de medición del 0.976.

## 2.7. Métodos de análisis de datos.

- **Análisis descriptivos.** Es aquí donde se describen los aspectos y/o elementos más significativos en el estudio, las cuales dan sustento a las variables investigadas.
- **Análisis ligados a la hipótesis.** Contrastación la hipótesis planteada en la investigación, para que en tal sentido se compruebe si, existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.

Para determinar los niveles en la investigación se tomaron los criterios del instrumento de medición, Escala de Likert.

Tabla 2.3.

*Rangos*

Nivel	Escalas
Bajo	1.00 – 2.49
Medio	2.50 – 3.49
Alto	3.50 – 4.00

*Nota:* Criterios a tomar en cuenta para los niveles.

### **III. RESULTADOS**

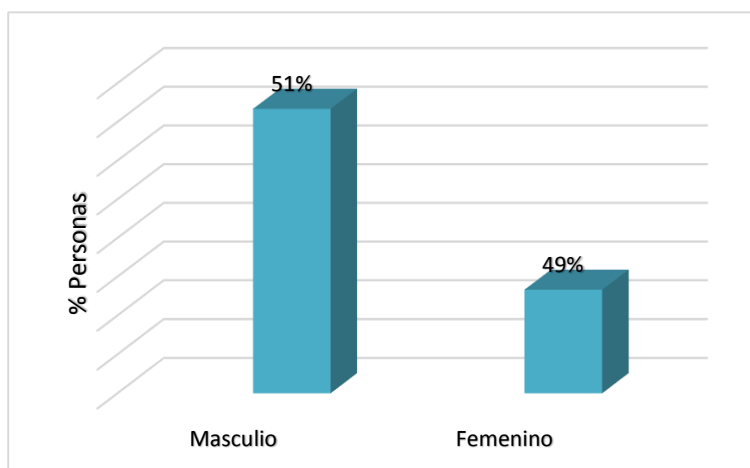
### III. Resultados

En este capítulo se recogen los resultados obtenidos, producto de la encuesta aplicada a los 385 usuarios (según cálculo estadístico para determinar la muestra) de la municipalidad distrital de El Porvenir; así como también a la codificación y tabulación de las mismas, las cuales están expresadas en tablas y gráficos (figuras) estadísticos para una mayor comprensión de los datos obtenidos.

Por lo tanto en este contexto se detallan los puntos más significativos hallados en la investigación la cual lleva por título calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, para que en tal sentido se logre determinar con los objetivos propuestos tanto general como específicos.

#### 3.1. Representación demográfica de los usuarios de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

*Figura 3.1. Género de los usuarios de la municipalidad*

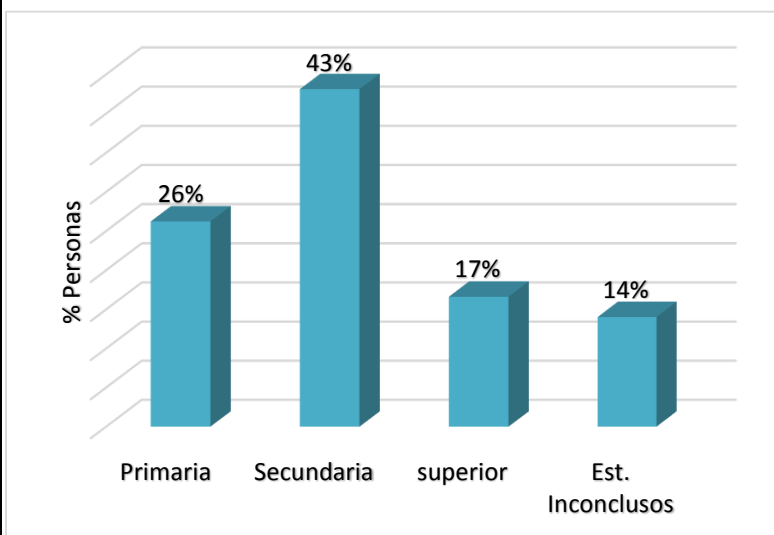


*En la figura 3.1. Se puede apreciar que del total de la muestra de los usuarios de la municipalidad, el 51% corresponde al género masculino, mientras que el 49% está representado por el género femenino.*



### 3.2. Grado de instrucción académica de los usuarios de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

*Figura 3.2. Porcentaje referente al grado de instrucción académica de los usuarios de la municipalidad*



*En la figura 3.2. Respecto al grado de instrucción académica de los encuestados, el 26% cuenta con estudios primarios, el 43% cuenta con estudios secundarios, el 17% cuenta con estudios superiores, mientras que el 14% tiene estudios inconclusos.*

### 3.3. Calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.

Tabla 2.4.

#### *Calidad del servicio*

Calidad del Servicio	Elementos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Total	2	0.52	3	0.78	15	3.90	4	1.04	6	1.56
Desacuerdo										
En Desacuerdo	168	43.64	212	55.06	228	59.22	219	56.88	220	57.14
De Acuerdo	214	55.58	170	44.16	142	36.88	162	42.08	159	41.30
Totalmente de Acuerdo	1	0.26	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	385	100.00	385	100.00	385	100.00	385	100.00	385	100.00

*Nota:* Según como se aprecia en la tabla 2.4. En lo referente a la calidad del servicio tomando en cuenta a sus cinco dimensiones, el 43.64% de los encuestados afirma estar en desacuerdo con los elementos tangibles, mientras que el 55.58% indica estar de acuerdo en ello. Así mismo, en cuanto a la fiabilidad el 55.06% se encuentra en desacuerdo y el 44.16% está de acuerdo con los mismos. Respectivamente capacidad de respuesta el 59.22% se encuentra en desacuerdo y el 36.88% se encuentra de acuerdo. Por otro lado para seguridad, el 56.88% muestra estar en desacuerdo y el 42.08% está de acuerdo. En cuanto a la empatía, el 57.14% demuestra estar en desacuerdo, mientras que el 41.30% indica estar de acuerdo en ello.

Tabla 2.5.  
*Distribución de Nivel de la Calidad del Servicio.*

Dimensión	Ítems	Media	Desv. Estándar	Nivel
Elementos Tangibles	Instalaciones	2.56	0.54	Medio
	Aspecto de los trabajadores	2.64	0.51	Medio
	Aspecto de los Equipos	2.54	0.54	Medio
	Total	2.58	0.53	Medio
Fiabilidad	Instalaciones seguras	2.48	0.53	Bajo
	Percepción del servicio recibido	2.41	0.56	Bajo
	Comunicación precisa	2.44	0.56	Bajo
	Total	2.44	0.55	Bajo
Capacidad de Respuesta	Información oportuna	2.39	0.54	Bajo
	Disponibilidad del personal	2.29	0.59	Bajo
	Información apropiada del servicio	2.23	0.61	Bajo
	Total	2.30	0.59	Bajo
Seguridad	Comportamiento confiable de los trabajadores	2.42	0.51	Bajo
	Personal calificado	2.41	0.57	Bajo
	Comprensión del usuario	2.38	0.56	Bajo
	Total	2.40	0.55	Bajo
Empatía	Atención personalizada	2.41	0.53	Bajo
	Horarios de atención flexibles	2.34	0.55	Bajo
	Comprensión de necesidades	2.37	0.55	Bajo
	Total	2.37	0.54	Bajo
Calidad del Servicio	Total General	2.42	0.55	Bajo

*Nota:* En la tabla 2.5. Se puede apreciar que la calidad del servicio está en un nivel bajo de aceptación por parte de los usuarios, con una media de 2.42 y una desviación estándar de 0.55. En cuanto a las dimensiones, Elementos Tangibles presenta un nivel medio, con una media de 2.58 y una desviación estándar de 0.54. Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, con (2.44 y 0.55), (2.30 y 0.59), (2.40 y 0.55) y (2.37 y 0.54), de media y desviación estándar respectivamente.

### 3.4. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.

Tabla 2.6.

#### *Satisfacción del usuario*

Escala / Variable	Satisfacción del usuario	
	fi	hi%
Totalmente insatisfecho	26	6.86
Insatisfecho	193	50.03
Satisfecho	161	41.87
Muy satisfecho	5	1.25
Total	385	100.00

*Nota:* Según la tabla 2.6. De los resultados obtenidos del total de los usuarios encuestados en cuanto a la satisfacción del usuario, el 50.03% demuestra estar insatisfecho en ello; así mismo, el 41.87% indica estar satisfecho con la calidad del servicio brindada por la municipalidad.

Tabla 2.7.

#### *Distribución de Nivel de la Satisfacción del Usuario*

Dimensión	Ítems	Media	Desv. Estándar	Total
Elementos Tangibles	Percepción de los elementos físicos	2.55	0.56	Medio
Fiabilidad	Percepción del servicio	2.37	0.63	Bajo
Capacidad de Respuesta	Percepción en cuanto a la comunicación	2.27	0.65	Bajo
Seguridad	Percepción del profesionalismo de los trabajadores	2.35	0.61	Bajo
Empatía	Percepción de la atención recibida	2.34	0.66	Bajo
Satisfacción del Usuario	Total General	2.38	0.62	Bajo

*Nota:* Según la tabla 2.7. Indica que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel bajo, con una media de 2.38 y una desviación estándar de 0.62. De acuerdo a las dimensiones, Elementos Tangibles se ubica en un nivel medio, con una media 2.55 y una desviación estándar de 0.56. Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, están en un nivel bajo con, (2.37 y 0.63), (2.27 y 0.65), (2.35 y 0.61) y (2.34 y 0.66) de media y desviación estándar respectivamente.

### 3.5. Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.

Tabla 2.8.

*Distribución del Nivel de la Calidad de Servicio y la satisfacción del Nivel del Usuario.*

Rangos	Nivel de Calidad del Servicio	Nivel de Satisfacción del Usuario						Total		Spearman - sig.
		Bajo		Medio		Alto				
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	
1.00-2.49	Bajo	10	2.6	13	3.38	0	0	23	5.97	0.906 – 0.000
2.50-3.49	Medio	21	5.45	187	48.6	13	3.38	221	57.40	
3.50-4.00	Alto	0	0	0	0	141	36.6	141	36.62	
	Total	31	8.05	200	51.95	154	40.00	385	100.00	

Nota: Según como indica la tabla 2.8. Del total de los encuestados en cuanto a la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario está en un nivel medio, con el 57.40%, mientras que con un nivel alto solo un 36.62% respectivamente. Por lo tanto existe relación directa entre el Nivel de Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir, Trujillo Año 2016.

### 3.6. Contrastación de la hipótesis

Los resultados en cuanto a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, Del total de los encuestados en cuanto a la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario está en un nivel medio, con el 57.40%, mientras que con un nivel alto solo un 36.62% respectivamente. Por lo tanto existe relación entre el Nivel de Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir, Trujillo Año 2016. Por lo tanto la apreciación de los resultados se puede contrastar de forma descriptiva que de acuerdo a la hipótesis planteada, existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, se afirma que si existe relación directa entre las variables en estudio.

La correlación realizada mediante el análisis estadístico SPSS empleando la correlación de Spearman, con un nivel de significancia del 5% arroja un valor de 0.906; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la Municipalidad Distrital de El Porvenir, mayor será la satisfacción hacia el usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos.

Tabla 2.9.

*Correlación de las variables.*

		VAR00001	VAR00002
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,906**
	VAR00001 Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385
	Coeficiente de correlación	,906**	1,000
	VAR00002 Sig. (bilateral)	,000	.
	N	385	385

*Nota:* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por lo tanto se concluye así de esta manera que si existe una relación directa entre las variables.

## **IV. DISCUSIÓN**

#### **IV. Discusión**

En lo referente a la calidad del servicio tomando en cuenta a sus cinco dimensiones las valoraciones están comprendidas como, fiabilidad 55.06%, capacidad de respuesta 59.22%, seguridad 56.88%, empatía 57.14%; cuatro de ellas se encuentran con resultados altos en cuanto a mostrar el desacuerdo por parte de los usuarios para con las mismas, elementos tangibles con el 55.58% es la única dimensión con quien los usuarios afirman estar de acuerdo. En cuanto al Nivel de Calidad del Servicio, Se puede apreciar que está en un nivel bajo de aceptación por parte de los usuarios, con una media de 2.42 y una desviación estándar de 0.55. En cuanto a las dimensiones, Elementos Tangibles presenta un nivel medio, con una media de 2.58 y una desviación estándar de 0.54. Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, con (2.44 y 0.55), (2.30 y 0.59), (2.40 y 0.55) y (2.37 y 0.54), de media y desviación estándar respectivamente.

Según Peña (2014) Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. En su artículo de investigación concluye que; las tres dimensiones más altamente valoradas están estrechamente vinculadas, siendo: Seguridad, Confianza y Empatía. Las peor valoradas, por parte de los usuarios, han sido las ajenas a la labor del profesional, los Elementos Tangibles en cuanto a la apariencia de las instalaciones (materiales de comunicaciones, etc.) y la Capacidad de Respuesta que son aquellas variables que miden la rapidez con que se realiza el servicio entre otras.

Así mismo, Miranda et al (2007) Afirman que la calidad del servicio es aquella la cual está canalizada en equilibrar o superar las expectativas que el usuario percibe del servicio. En este contexto la calidad del servicio es aquella quien justifica las expectativas del usuario, complace a sus exigencias como consumidor, ya que los únicos criterios a tomar en cuenta son los establecidos por el cliente.



De acuerdo a los resultados obtenidos del total de la muestra, en cuanto a la satisfacción del usuario de la Municipalidad del distrito de El Porvenir, basándose en la calidad del servicio, de acuerdo a su percepción de manera general, se afirma que, el 50.03% demuestra estar insatisfecho en ello; así mismo, el 41.87% indica estar satisfecho con la calidad del servicio brindada por la municipalidad. Con respecto al Nivel de Satisfacción del Usuario, esta se encuentra en un nivel bajo, con una media de 2.38 y una desviación estándar de 0.62. De acuerdo a las dimensiones, Elementos Tangibles se ubica en un nivel medio, con una media 2.55 y una desviación estándar de 0.56. Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, están en un nivel bajo con, (2.37 y 0.63), (2.27 y 0.65), (2.35 y 0.61) y (2.34 y 0.66) de media y desviación estándar respectivamente.

Según Gutiérrez et al (2011) Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. En su artículo de investigación, concluyen lo siguiente; (...) La calidad, a través de la satisfacción, tiene a influir de manera muy sólida sobre la satisfacción, por lo tanto el dar con la determinación de sus factores apoya en la mejora de los servicios públicos mediante la actualización de estos, basándose en la opinión de los ciudadanos. En tal efecto, servicio de calidad es un indicador importante el cual conlleva a un impacto directo sobre la satisfacción del cliente.

Para Grande (2012) Afirma que la satisfacción del cliente es el producto de comparar su apreciación de la utilidad obtenida con las expectativas que el consumidor tenía de adquirirlos. En tanto si la percepción supera su expectativa, se considerara satisfecho al cliente y se asignara valor agregado al servicio, pero al concordar ambas no coexistirá satisfacción, como consecuencia de recibir lo que esperaba. En cuanto si las percepciones son menores a sus expectativas se generara insatisfacción

Respecto a la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, esta se encuentra en un nivel medio, con el 57.40%, mientras que con un nivel alto solo un 36.62% respectivamente. Por lo tanto existe relación directa entre el Nivel de Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir, Trujillo Año 2016.

Según Urbina (2014) en su tesis la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa Corporación Norte SAC. Concluye lo siguiente con respecto a la satisfacción de los clientes, los resultados obtenidos indican que el nivel total de satisfacción ponderada está representado por el 75.5% ubicándose en un nivel medio de satisfacción del cliente para con la empresa.

Así mismo, Camisón (2007) la calidad del servicio viene dada debido a la semejanza existente entre el servicio esperado y el servicio percibido, la calidad de servicio determina el nivel en que las condiciones o requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras proyectar una impresión del servicio adquirido.

## **V. CONCLUSIONES**

## **V. Conclusiones**

1. En cuanto a la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, se llegó a determinar que existe relación directa entre las variables; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la entidad municipal, mayor será la satisfacción del usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos.
2. En lo referente a la calidad del servicio tomando en cuenta a sus cinco dimensiones se llegó a describir lo siguiente, que son cuatro las dimensiones las cuales según la Escala de Likert demuestran estar en desacuerdo por parte de los usuarios, siendo Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, con el 55.06%, 59.22%, 56.88% y 57.14. Elemento tangible es la única dimensión con la cual los usuarios se encuentran de acuerdo, con el 55.88%, respectivamente. En cuanto al nivel de la calidad del servicio esta se encuentra en un nivel bajo de aceptación por parte de los usuarios, con una media de 2.42 y una desviación estándar de 0.55. En tanto a las dimensiones, Elementos Tangibles presenta un nivel medio, con una media de 2.58 y una desviación estándar de 0.54. Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, con (2.44 y 0.55), (2.30 y 0.59), (2.40 y 0.55) y (2.37 y 0.54), de media y desviación estándar respectivamente.

3. Con respecto a la satisfacción del usuario de la Municipalidad del Distrito de El Porvenir, los resultados indican que, el 50.03% demuestra estar insatisfecho en ello; así mismo, el 41.87% indica estar satisfecho con la calidad del servicio brindada por la municipalidad. En tanto el nivel de la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel bajo, con una media de 2.38 y una desviación estándar de 0.62. De acuerdo a las dimensiones, Elementos Tangibles se ubica en un nivel medio, con una media 2.55 y una desviación estándar de 0.56. Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, están en un nivel bajo con, (2.37 y 0.63), (2.27 y 0.65), (2.35 y 0.61) y (2.34 y 0.66) de media y desviación estándar respectivamente.
4. Para proponer la mejora de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad Distrital de El Porvenir, se ha tomado en cuenta realizarlo a través de sus cinco dimensiones, las cuales se detallan en la propuesta de la investigación.

# **VI.**

# **RECOMENDACIONES**

## **VI. Recomendaciones**

1. Realizar un análisis FODA por cada Gerencia de la municipalidad distrital de El Porvenir, para determinar los principales factores los cuales tienen a influir de forma positiva o negativa en la toma de decisiones en cuanto a la parte administrativa de la entidad, por consiguiente se deben aprovechar las oportunidades y fortalezas para poder suministrar estrategias que contribuyan a incrementar el nivel de la calidad del servicio hacia el usuario.
2. Realizar por parte de Gerencia de la municipalidad, una evaluación constante en cuanto al desempeño de cada trabajador para tomar medidas correctivas, las cuales contribuyan al mejor desenvolvimiento de los colaboradores internos del municipio. Así mismo, se debe suministrar adecuadamente los recursos empleados para las actividades requeridas en el servicio, como materiales de comunicación, equipos entre otros.
3. Identificar y eliminar los cuellos de botella las cuales imposibilitan en cierta medida la fluidez en la comunicación y dirección del servicio a favor del usuario. Por consiguiente alcaldía y las autoridades competentes de la municipalidad, deben solicitar a los gerentes y jefes de cada área reportes en cuanto a cómo se están llevando los procesos en cada servicio que ofrece la entidad, en tanto se deben aprovechar las capacitaciones que brinda el estado en temas como simplificación administrativa, entre otros las cuales contribuyen a eliminar actividades dentro de los procesos que son innecesarias.
4. Proponer en cuanto a la mejora de la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Porvenir, el trabajo conjunto de todas las áreas involucradas en cada proceso que conlleva a la prestación del servicio, para que en tal sentido se mejore la eficiencia en la entrega, comunicación y la atención hacia el usuario.

## **VII. PROPUESTA**



## **VII. Propuesta**

### **Fundamentación:**

Las instituciones públicas como gobiernos locales u otros organismos pertenecientes al estado, cuentan con procesos sumamente rigurosos, como consecuencia de la disponibilidad y tiempos de espera de acuerdo a la entrega del servicio pactado entre la entidad y el usuario, haciendo cada vez más distante la familiaridad de este último para con su institución, llevándose así una no muy buena percepción con respecto al servicio brindado, tales como la infraestructura, cordialidad, profesionalismo, entre otros factores importantes.

En tal sentido es necesario mencionar que como resultado de la investigación se deben aplicar mejoras en cuanto a la Calidad del servicio incrementando en cierta medida la Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2017. Debido al análisis respectivo se debe realizar la propuesta en las siguientes dimensiones.

1. Elementos tangibles
2. Fiabilidad
3. Capacidad de respuesta
4. Seguridad
5. Empatía

Para la consigna de la mejora en la municipalidad se detallan las actividades a emprender, para posteriormente a ello proseguir con la ejecución de las estrategias cumpliendo con determinadas actividades propuestas en la misma. Así mismo, se requiere la colaboración de las autoridades ediles y la cooperación de todas las áreas involucradas en los procesos del servicio, tales como gerencias y jefaturas en general.

### **7.1. Misión**

Nuestro gobierno local, moderno, concertador, con participación vecinal y con capacidad para asumir el desarrollo del distrito y brindar bienestar a su población con equidad y justicia manteniendo niveles óptimos de servicios públicos, valorando el elemento humano y poniendo a su disposición información, tecnología y conocimientos para el buen uso de los recursos disponibles.

### **7.2. Visión**

Distrito limpio, ordenado, moderno y seguro; encaminado a ser líder en el Perú y Latinoamérica como ciudad productiva y que funciona con idóneos y motivados recursos humanos, en condiciones óptimas de trabajo, con infraestructura, tecnología y sistemas de información eficientes, que faciliten y promuevan una gestión técnica capaz de concretar el desarrollo integral el distrito.

### **7.3. Objetivo general.**

- Mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2017.

### **7.4. Objetivo específico.**

- Mejorar la percepción del servicio de los usuarios de la municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2017.

Tabla 2.10.  
*Cronograma de actividades*

N°	Actividades	Estrategias	Responsable (s)	Fecha	
				Inicio - Fin	N° horas
1	Reunión del consejo Municipal	A través de la recaudación de los impuestos por parte de la municipalidad priorizar el mejoramiento de la infraestructura, así como también la renovación de los materiales y equipos empleados en cada servicio.	Alcaldía y Gerencias de la entidad pública.	02/01/2017 01/01/2018	8 horas diarias
2	Reducir los tiempos en la entrega de los servicios.	Analizar los puntos críticos presentes en cada procedimiento del servicio brindado para su erradicación. Eliminando de esta manera procedimientos engorrosos.	Trabajadores de la municipalidad.	02/02/2017 03/07/2017	4 – 5 horas diarias
3	Empleabilidad de tecnologías de la información.	Aprovechar los menores costos de los servicios informáticos para implementar sistemas que permitan reducir el tiempo de los procedimientos administrativos, haciendo eficiente su entrega.	Jefes de cada área de la municipalidad.	01/03/2017	Periódicamente
4	Charlas formativas	Desarrollar en el recurso humano habilidades de comunicación y atención al usuario, demostrando profesionalismo y cortesía al momento de suministrar el servicio.	Gerentes y jefes de cada área.	03/04/2017	1 - 2 horas una vez por semana.
5	Coordinación entre áreas de trabajo	Aprovechar las capacitaciones que ofrecen los organismos del estado, para la mejora continua en la prestación de los servicios, haciendo eficiente la atención personalizada hacia los usuarios.	Alcaldía y Gerencias de la entidad pública.	04/05/2017	4 - 5 horas Una vez por semana.

*Nota:* Mejora de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Tabla 2.11.  
Recursos y presupuesto

Clasificador		GASTO PRESUPUESTADO			
de gasto	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Costo Total	
2.3.1.5.1.	Útiles y materiales de oficina				
	Papel bond A4	10 Millares.	S/. 23.80	S/. 238.00	
	Agenda	8 Unidades	S/. 15.00	S/. 120.00	
	Lápices	10 Cajas	S/. 5.00	S/. 50.00	
	Lapiceros	7 Cajas	S/. 20.00	S/. 140.00	
	Correctores	10 Cajas	S/. 20.40	S/. 204.00	
	Borrador	2 Cajas	S/. 30.00	S/. 60.00	
	Engrapador	10 Unidades	S/. 12.00	S/. 120.00	
	Grapas	10 Cajas	S/. 4.00	S/. 40.00	
	Perforador	10 Unidades	S/. 10.00	S/. 100.00	
	Resaltador	10 Cajas	S/. 18.00	S/. 180.00	
	Folder manila	10 Paquetes	S/. 15.00	S/. 150.00	
	Caja faster	10 Cajas	S/. 5.00	S/. 50.00	
	Pioner (Archivador)	20 Unidades	S/. 8.00	S/. 160.00	
	Impresora Epson L350	10 Unidades	S/. 360.00	S/. 3,600.00	
	Sistema continuo tinta	40 Unidades	S/. 40.00	S/. 1,600.00	
SUB TOTAL				S/. 6,812.00	
2.3.2.	Contratación de servicios				
	Servicio de internet 8	12 8Mb	S/. 150.00	S/. 1,800.00	
TOTAL				S/. 8,612.00	

*Nota:* Recursos y presupuesto empleado en la mejora de la calidad del servicio.

### **7.7. Desarrollo de la propuesta**

Para poder llevar a cabo la propuesta se deben desarrollar las estrategias en mención con el objetivo de Mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2017.

### **7.8. Estrategias**

1. A través de la recaudación de los impuestos por parte de la municipalidad priorizar el mejoramiento de la infraestructura, así como también la renovación de los materiales y equipos empleados en cada servicio.
2. Analizar los puntos críticos presentes en cada procedimiento del servicio brindado para su erradicación. Eliminando de esta manera procedimientos engorrosos.
3. Aprovechar los menores costos de los servicios informáticos para implementar sistemas que permitan reducir el tiempo de los procedimientos administrativos, haciendo eficiente su entrega.
4. Desarrollar en el recurso humano habilidades de comunicación y atención al usuario, demostrando profesionalismo y cortesía al momento de suministrar el servicio.
5. Aprovechar las capacitaciones que ofrecen los organismos del estado, para la mejora continua en la prestación de los servicios, haciendo eficiente la atención personalizada hacia los usuarios.

## **7.9. Contenido de las actividades**

Las actividades a desarrollar están comprendidas en la planificación mediante reuniones y charlas las cuales serán dictadas a los responsables de cada área, así como también hacia los colaboradores de la entidad, para concretar el objetivo general propuesto.

### **7.9.1. Reunión del consejo Municipal – Elementos tangibles.**

Con el propósito de dar en conocimiento a las diversas autoridades y colaboradores en general las medidas que se tomaran en cuenta para recaudar los recursos necesarios para el mejoramiento de la infraestructura, renovación de los materiales y equipos empleados en cada servicio a través de la recaudación por impuestos por parte de la entidad pública.

#### **7.9.1.1. Metodología**

Se realiza la coordinación entre las diversas áreas, para determinar el presupuesto requerido en la renovación de la infraestructura y demás elementos físicos, así como también la delegación de responsabilidades entre los miembros de la entidad.

#### **7.9.1.2. Acciones**

- Determinar el presupuesto para la reforma de la institución.
- Jerarquizar las actividades a emprender en la mejora de la entidad.

### **7.9.2. Empleabilidad de tecnologías de la información - Fiabilidad.**

Las tecnologías de la comunicación nos permiten tener el acceso a costos menores en cuanto al suministro de la información, como también la cooperación colectiva entre otras entidades públicas del sector.

#### **7.9.2.1. Metodología**

Aprovechar la plataforma virtual de la web para poder emplearlas en beneficio del usuario, siendo de esta manera un lazo la cual permita establecer un contacto directo con la entidad pública, evitando la realización de colas producidas por el tiempo de espera al solicitar el servicio.

#### **7.9.2.2. Acciones**

- Informar mediante la plataforma virtual la consulta de algunos servicios brindados por la municipalidad.
- Realizar trabajos de cooperación conjunta con entidades u organismos involucrados en el servicio.

### **7.9.3. Reducir los tiempos en la entrega de los servicios – Capacidad de respuesta.**

La demora al momento de hacer entrega del servicio a veces se debe a factores administrativos los cuales impiden el libre tránsito de la documentación requerida para un tiempo determinado.

#### **7.9.3.1. Metodología**

Mediante la capacitación del personal se analizarán los puntos críticos presentes en cada procedimiento del servicio brindado para su posterior erradicación. Eliminando de esta manera procedimientos engorrosos.

#### **7.9.3.2. Acciones**

- Analizar los puntos críticos en cada proceso del servicio.
- Eliminar procesos indebidos.

#### **7.9.4. Charlas formativas – Seguridad.**

El talento humano en las organizaciones públicas o privadas, requieren adquirir habilidades blandas que permitan incrementar la eficiencia en el trabajo, brindando un servicio adecuado hacia el usuario.

##### **7.9.4.1. Metodología**

Las charlas serán impartidas entre los colaboradores de la entidad, con la finalidad de incrementar la confianza, credibilidad y seguridad entre funcionario - usuario, a través de la cordialidad y el profesionalismo mostrado hacia el público.

##### **7.9.4.2. Temas**

- Desarrollo de la cordialidad en la atención.
- Desarrollo de las relaciones interpersonales.
- Comunicación efectiva.
- Cooperación colectiva hacia los resultados.

#### **7.9.5. Coordinación entre áreas de trabajo – Empatía**

Como consecuencia de la ineficiencia en la fluidez de la información, en tanto que esto genera un estancamiento en las mismas produciendo la incomodidad de los usuarios.

##### **7.9.5.1. Metodología**

Mediante la apertura de nuevas oficinas de atención al usuario, dando prioridad a las personas con discapacidad, madres gestantes y usuarios de la tercera edad.

##### **7.9.5.2. Acciones**

- Realizar sinergia entre los colaboradores.
- Implementar nuevas plataformas de atención al usuario.
- Generar iniciativa entre los colaboradores para el trabajo colectivo.



**VIII.**  
**REFERENCIAS**  
**BIBLIOGRÁFICAS**

## VIII. Referencias Bibliográficas.

- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2007) *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson educación SA.
- Dharmaratne, I. (Agosto, 2014) *Una investigación empírica de internet Servicio de Calidad Banca, imagen corporativa y el impacto en la satisfacción del cliente; Con especial referencia al sector de Sri Lanka Banca*. Vol.19 (nº2), p.7 Recuperado de <http://search.proquest.com/pqcentral/docview/1615342777/fulltextPDF/2B44271016D047A3PQ/53?accountid=37408>
- Grande, I. (2012, p.345) *Marketing de los servicios*. (4º ed.). Editorial ESIC.
- Gutiérrez, P. - Vázquez, J. & Cuesta, P. (2010). *Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad*. Vol.20 (nº36), pp.153-154 Recuperado de <http://search.proquest.com/pqcentral/docview/1677604334/fulltextPDF/4083BE323A2C49D7PQ/1?accountid=37408>
- Gutiérrez, P., et al. (2010) *Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad*. Vol.20 (nº36), p.145. Recuperado de <http://search.proquest.com/pqcentral/docview/1677604334/fulltextPDF/4083BE323A2C49D7PQ/1?accountid=37408>
- Hernández, R., Fernández, c. & Baptista, M. (2010, pp.39-40) *Metodología de la investigación*. (5º ed.). Editorial McGraw Hill.
- Kotler, P., (2001, p.36) *Dirección de marketing*. (10º ed.). Pearson educación.
- Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007) *Introducción a la gestión de calidad*. (1º ed.). Delta publicaciones.
- Moyano, J. Bruque, S. Martínez, P. & Maqueira, J. (2011) *Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL*. (1º ed.). Ediciones de la u.

- Peña, E. (2014) *Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza*. Vol.27 (nº1), pp.121-122-123. Recuperado de <http://search.proquest.com/central/docview/1552154947/fulltextPDF/C0E39EE805434832PQ/1?accountid=37408>
- Pérez, V. (2007) *calidad total en la atención al cliente*. (1º ed.). Ideaspropias. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT9&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT9&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false)
- Urbina S. (2014) *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: corporación norte S.A.C. Ciudad de Trujillo 2014*. Obtenida de [http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/973/urbinacabrera\\_susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/973/urbinacabrera_susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vergara, J. & Quesada, V. (2011) *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Vol.13 (nº1), p.112. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v13n1/v13n1a7.pdf>

# **IX. ANEXOS**

## IX. Anexos

### ENCUESTA

#### Encuesta aplicada a usuarios de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Buenos días (tardes), la encuesta tiene como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. Solo marque con un aspa (/) o equis (X) la respuesta que usted considere es la indicada. Es preciso indicarle que la información recopilada es únicamente para fines de investigación. Gracias.

Género  Edad

Grado de instrucción académica:

Primario  Secundario  Superior  Inconcluso

#### I. Calidad del Servicio

##### Donde

1. Estoy en total desacuerdo con esta aseveración (TD)
2. Estoy en desacuerdo con esta aseveración (D)
3. Estoy de acuerdo con esta aseveración (A)
4. Estoy totalmente de acuerdo con esta aseveración (TA)

I. CALIDAD DEL SERVICIO					
N°	ÍTEMS	TD	D	A	TA
a. Elementos Tangibles					
1	¿Las instalaciones de la municipalidad son agradables y atractivas?	TD	D	A	TA
2	¿Los profesionales de la municipalidad presentan buen aspecto y van aseados?	TD	D	A	TA
3	¿Está usted conforme con la infraestructura y equipos empleados por la municipalidad para la atención?	TD	D	A	TA

<b>b. Fiabilidad</b>					
4	¿Las instalaciones de la municipalidad muestran seguridad ante cualquier intento de fraude por parte de los trabajadores?	TD	D	A	TA
5	¿El personal de la municipalidad realiza bien su trabajo desde la primera vez?	TD	D	A	TA
6	¿Los profesionales de la municipalidad responden a mis preguntas ante cualquier duda que presente?	TD	D	A	TA
<b>c. Capacidad de Respuesta</b>					
7	¿El personal de la municipalidad me informa con precisión cuando concluirá el servicio ofrecido?	TD	D	A	TA
8	¿Los profesionales de la municipalidad se encuentran a disposición para atenderme?	TD	D	A	TA
9	¿Los trabajos relacionados en comunicar a la población sobre temas de información presupuestal, proyectos de inversión entre otros, se realizan con prontitud?	TD	D	A	TA
<b>d. Seguridad</b>					
10	¿El comportamiento de los profesionales de la municipalidad me inspira confianza?	TD	D	A	TA
11	¿El personal de la municipalidad está totalmente calificado para las tareas que realiza?	TD	D	A	TA
12	¿Los profesionales de la municipalidad recogen de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario?	TD	D	A	TA
<b>e. Empatía</b>					
13	¿El personal de la municipalidad me ha dado un trato personalizado?	TD	D	A	TA
14	¿La municipalidad tiene horarios que satisfacen mis necesidades como usuario?	TD	D	A	TA
15	¿Los profesionales de la municipalidad comprenden cuáles son mis necesidades?	TD	D	A	TA

## II. Satisfacción del Usuario

Donde

1. Totalmente insatisfecho (TI)
2. Insatisfecho (I)
3. Satisfecho (S)
4. Muy satisfecho (MS)

II. SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
Nº	ÍTEMS	TI	I	S	MS
<b>a. Elementos Tangibles</b>					
16	¿Cuán satisfecho está con la imagen percibida de la municipalidad, en cuanto a infraestructura, equipos y personal de la municipalidad?	TI	I	S	MS
<b>b. Fiabilidad</b>					
17	¿Cuán satisfecho está con respecto al servicio recibido por parte de la municipalidad?	TI	I	S	MS
<b>c. Capacidad de Respuesta</b>					
18	¿Cuán satisfecho está con la disposición y rapidez por parte de la municipalidad en comunicar a la población los avances de su gestión?	TI	I	S	MS
<b>d. Seguridad</b>					
19	¿Cuán satisfecho está con el trato y la profesionalidad por parte de los trabajadores de la municipalidad?	TI	I	S	MS
<b>e. Empatía</b>					
20	¿Cuán satisfecho está con respecto a la atención recibida y los horarios de atención por parte de la municipalidad?	TI	I	S	MS

Matriz de validación.

MATRIZ DE VALIDACIÓN																
TITULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.																
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Total desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS			RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE LA	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Instalaciones	¿Las instalaciones de la municipalidad son agradables y atractivas?					✓		✓		✓		✓		
		Aspecto de los trabajadores	¿Los profesionales de la municipalidad presentan buen aspecto y van aseados?					✓		✓		✓		✓		
		Equipos	¿Está usted conforme con la infraestructura y equipos empleados por la municipalidad para la atención?					✓		✓		✓		✓		
	Fiabilidad	Instalaciones seguras	¿Las instalaciones de la municipalidad muestran seguridad ante cualquier intento de fraude por parte de los trabajadores?					✓		✓		✓		✓		
		Percepción del trabajo recibido	¿El personal de la municipalidad realiza bien su trabajo desde la primera vez?					✓		✓		✓		✓		
		Comunicación precisa	¿Los profesionales de la municipalidad responden a mis preguntas ante cualquier duda que presente?					✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	Información oportuna	¿El personal de la municipalidad me informa con precisión cuando concluirá el servicio ofrecido?					✓		✓		✓		✓		
		Disponibilidad del personal	¿Los profesionales de la municipalidad se encuentran a disposición para atenderme?					✓		✓		✓		✓		





VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Elementos tangibles	Percepción de los elementos físicos	¿Cuán satisfecho está con la imagen percibida de la municipalidad, en cuanto a infraestructura, equipos y personal de la municipalidad?	✓		✓		✓		✓		✓		✓		
	Fiabilidad	Percepción del servicio	¿Cuán satisfecho está con respecto al servicio recibido por parte de la municipalidad?	✓		✓		✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de Respuesta	Percepción en cuanto a la comunicación	¿Cuán satisfecho está con la disposición y rapidez por parte de la municipalidad en comunicar a la población los avances de su gestión?	✓		✓		✓		✓		✓		✓		
	Seguridad	Percepción del profesionalismo de los trabajadores	¿Cuán satisfecho está con el trato y la profesionalidad por parte de los trabajadores de la municipalidad?	✓		✓		✓		✓		✓		✓		
	Empatía	Percepción de la atención recibida	¿Cuán satisfecho está con respecto a la atención recibida y los horarios de atención por parte de la municipalidad?	✓		✓		✓		✓		✓		✓		

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alfonso Selli', written over a horizontal line.

FIRMA DEL EVALUADOR

## Confiabilidad Alfa de Cronbach.

Variables: Calidad del servicio y Satisfacción del usuario

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,975	,976	20



**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Las instalaciones de la municipalidad son agradables y atractivas?	42,70	97,063	,624	.	,975
¿Los profesionales de la municipalidad presentan buen aspecto y van aseados?	42,60	98,568	,596	.	,975
¿Está usted conforme con la infraestructura y equipos empleados por la municipalidad para la atención?	42,80	96,379	,707	.	,974
¿Las instalaciones de la municipalidad muestran seguridad ante cualquier intento de fraude por parte de los trabajadores?	42,80	96,589	,836	.	,973
¿El personal de la municipalidad realiza bien su trabajo desde la primera vez?	42,95	93,524	,807	.	,973
¿Los profesionales de la municipalidad responden a mis preguntas ante cualquier duda que presente?	42,90	93,779	,864	.	,973
¿El personal de la municipalidad me informa con precisión cuando concluirá el servicio ofrecido?	42,95	95,313	,764	.	,974
¿Los profesionales de la municipalidad se encuentran a disposición para atenderme?	42,95	94,471	,837	.	,973
¿Los trabajos relacionados en comunicar a la población sobre temas de información presupuestal, proyectos de inversión entre otros, se realizan con prontitud?	43,10	93,358	,833	.	,973
¿El comportamiento de los profesionales de la municipalidad me inspira confianza?	42,80	97,432	,745	.	,974
¿El personal de la municipalidad está totalmente calificado para las tareas que realiza?	42,90	94,516	,801	.	,973

¿Los profesionales de la municipalidad recogen de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario?	42,95	95,524	,887	.	,973
¿El personal de la municipalidad me ha dado un trato personalizado?	42,95	95,524	,887	.	,973
¿La municipalidad tiene horarios que satisfacen mis necesidades como usuario?	42,90	96,621	,922	.	,973
¿Los profesionales de la municipalidad comprenden cuáles son mis necesidades?	42,85	94,766	,879	.	,973
¿Cuán satisfecho está con la imagen percibida de la municipalidad, en cuanto a infraestructura, equipos y personal de la municipalidad?	42,65	95,503	,661	.	,975
¿Cuán satisfecho está con respecto al servicio recibido por parte de la municipalidad?	43,05	90,997	,881	.	,973
¿Cuán satisfecho está con la disposición y rapidez por parte de la municipalidad en comunicar a la población los avances de su gestión?	43,05	90,997	,881	.	,973
¿Cuán satisfecho está con el trato y la profesionalidad por parte de los trabajadores de la municipalidad?	43,00	92,947	,887	.	,972
¿Cuán satisfecho está con respecto a la atención recibida y los horarios de atención por parte de la municipalidad?	43,00	91,579	,893	.	,972

## Contrastación de la hipótesis Correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba: T de Student

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)} = 0.906$$

Correlación lineal de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario.

